



## Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. Descripción.....   | 02 |
| 2. Integración con Adportas RecKall.....                      | 02 |
| 3. Funcionalidades.....                                       | 02 |
| Sentiment Analysis.   |    |
| Discurso analítico.   |    |
| Funciones de navegación.                                      |    |
| Notas de análisis.  |    |
| Informes personalizados.                                      |    |
| Envío por correo electrónico.                                 |    |
| 4. Ventajas.....  | 02 |
| 5. Configuración Adportas ASRKall por usuario.....            | 03 |
| 6. Vista ASR general en pestaña grabaciones.....              | 03 |
| 7. Vista Transcriptor general.....                            | 04 |
| 8. Topics administrator.....                                  | 05 |
| 9. Vista General Sentiment Analysis.....                      | 05 |
| 10. Vista conversación positiva.....                          | 06 |
| 11. Vista conversación negativa.....                          | 06 |
| 12. Vista conversación completa.....                          | 07 |
| 13. Búsqueda por tipo de llamada.....                         | 07 |
| 14. Vista gráficos desempeño general.....                     | 08 |
| 15. Gráfico desempeño por agente para evaluación interna..... | 09 |



### 1. Descripción:

*Adportas ASR*Kall es una solución de transcripción de voz a texto que ofrece un análisis profundo del sentimiento y del discurso. Con esta tecnología, es posible analizar cada canal de la llamada independientemente, identificar los sentimientos expresados y recopilar información valiosa para mejorar la experiencia de los clientes y optimizar la eficiencia de los agentes mejorando así la jornada del cliente en cada interacción con su empresa.

### 2. Integración con Adportas RecKall:

*Adportas ASR*Kall está diseñado para integrarse perfectamente con nuestro grabador de voz Adportas RecKall. Esto permite un fácil acceso a todas las grabaciones y un análisis preciso de cada llamada.

### 3. Funcionalidades:

#### Sentiment Analysis:

*Adportas ASR*Kall identifica los sentimientos expresados por el cliente y el agente en cada llamada.

#### Discurso analítico:

La tecnología analiza el discurso de cada grabación y brinda información valiosa para mejorar la eficiencia de los agentes.

#### Funciones de navegación:

Con la función "jump to", se puede ir directamente al momento específico de la llamada que se desea analizar. La función fast forward permite avanzar rápidamente a través de la grabación.

#### Notas de análisis:

*Adportas ASR*Kall permite agregar notas sobre los sentimientos identificados en cada grabación.

#### Informes personalizados:

Se pueden generar informes detallados que muestran el promedio de los sentimientos en las grabaciones y exportarlos a Excel.

#### Envío por correo electrónico:

Los informes pueden ser enviados periódicamente por correo electrónico para una fácil revisión.

### 4. Ventajas:

Análisis preciso de sentimientos y discurso.

Integración fácil con Adportas RecKall.

Funciones de navegación y notas de análisis para una revisión más eficiente.

Informes personalizados y envío por correo electrónico para una fácil revisión.

Mejora de la experiencia del cliente y optimización de la eficiencia de los agentes.



### 5. Configuración Adportas ASRkall por usuario.

Es posible configurar los usuarios del sistema de grabación Adportas RecKall y seleccionar la opción de Transcripción permanente o en demanda.

| N° | EXTENSION | DESCRIPTION           | MAC(DEVICENAME) | BRANCH OFFICE | NOTICE |
|----|-----------|-----------------------|-----------------|---------------|--------|
| 1  | 0001      | test2                 | 000000000002    | Adportas      | -      |
| 2  | 2330      | mediasense2           | sep000000000000 | Adportas      | -      |
| 3  | 2332      | mediasense3           | sep000000000002 | Adportas      | -      |
| 4  | 2334      | mediasense            | sep000000000004 | Adportas      | -      |
| 5  | 4503      | 4503 - Sandra Alvarez | sep001b54946501 | Adportas      | -      |
| 6  | 4520      | Daniel                | 00cae5415c5d    | Adportas      | -      |
| 7  | 4520      | Daniel                | sep00cae5415c5d | Adportas      | -      |
| 8  | 4522      | Francisco             | sep40b683535c5d | Adportas      | -      |
| 9  | 4523      | CIPC-Felipe           | cipcuser0001    | Adportas      | -      |
| 10 | 4589      | CIPC-Mauricio         | cipcuser0008    | Adportas      | -      |

**+ Add extensions**

Extension  (\*)

Description  (\*)

Mac (devicename)  (\*)

Branch office  (\*)

Notification

Extension mobility enabled

CUCM configuration  
(\*) Required field

**Transcript Enable**

On demand

Always On

Topics Enable

**SAVE**



## 6. Vista ASR general en pestaña grabaciones

Podemos buscar grabaciones que contengan transcripciones, la cuales son identificadas en la columna que muestra la imagen.

WELCOME adportas Reckall

Monitoring Users Extensions Traceability **Recordings** Statistics Backups Blacklist Configuration

**Recording search**

Registration number:

Extensions:  All

Counterpart:

Mac:

Name:

Call Type:  all

Transcript:

From date:  23/10/2022 00:00

Until date:  28/10/2022 23:59

Duration:

Branch office:  All

Description:

Number of recordings  
Search: 1  
Total: 754  
Overall duration: 18:22:33  
Licensed recordings: 1  
Unlicensed recordings: 0  
[Download search \(\\*\)](#)  
(\*) Unlicensed recordings will not be downloaded

| REG N°                   | EXTENSION | COUNTERPART | CALL TYPE | DATE | BEGINNING  | ENDING   | DURATION | TAG      | LISTENED | ASR | VIDEO | SCREEN | banco | banco |
|--------------------------|-----------|-------------|-----------|------|------------|----------|----------|----------|----------|-----|-------|--------|-------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 264814    | 4522        | 232407862 | ↑    | 24/10/2022 | 10:39:50 | 10:40:44 | 00:00:53 | ✓        |     |       |        |       |       |
| <input type="checkbox"/> | 264814    | 4522        | 232407862 | ↑    | 24/10/2022 | 10:39:50 | 10:40:44 | 00:00:53 | ✓        |     |       |        |       |       |
| <input type="checkbox"/> | 264814    | 4522        | 232407862 | ↑    | 24/10/2022 | 10:39:50 | 10:40:44 | 00:00:53 | ✓        |     |       |        |       |       |
| <input type="checkbox"/> | 264814    | 4522        | 232407862 | ↑    | 24/10/2022 | 10:39:50 | 10:40:44 | 00:00:53 | ✓        |     |       |        |       |       |
| <input type="checkbox"/> | 264814    | 4522        | 232407862 | ↑    | 24/10/2022 | 10:39:50 | 10:40:44 | 00:00:53 | ✓        |     |       |        |       |       |
| <input type="checkbox"/> | 264814    | 4522        | 232407862 | ↑    | 24/10/2022 | 10:39:50 | 10:40:44 | 00:00:53 | ✓        |     |       |        |       |       |
| <input type="checkbox"/> | 264814    | 4522        | 232407862 | ↑    | 24/10/2022 | 10:39:50 | 10:40:44 | 00:00:53 | ✓        |     |       |        |       |       |
| <input type="checkbox"/> | 264814    | 4522        | 232407862 | ↑    | 24/10/2022 | 10:39:50 | 10:40:44 | 00:00:53 | ✓        |     |       |        |       |       |
| <input type="checkbox"/> | 264814    | 4522        | 232407862 | ↑    | 24/10/2022 | 10:39:50 | 10:40:44 | 00:00:53 | ✓        |     |       |        |       |       |
| <input type="checkbox"/> | 264814    | 4522        | 232407862 | ↑    | 24/10/2022 | 10:39:50 | 10:40:44 | 00:00:53 | ✓        |     |       |        |       |       |
| <input type="checkbox"/> | 264814    | 4522        | 232407862 | ↑    | 24/10/2022 | 10:39:50 | 10:40:44 | 00:00:53 | ✓        |     |       |        |       |       |

[Download selected audio files](#)

ON DEMAND GRIS OFF CAFÉ ON



## 7. Vista Transcriptor general

La sección de reproducción del transcriptor permite buscar por palabra clave los términos de interés por canal independiente, así como pinchar en palabras dentro del texto y llevar el audio a ese mismo *time stamp*.

Search: Newtown | Insurance plans | Health | Life

0:00:20 / 0:01:29 | ID Grabación: 264610 | Speaker 1: +5511991469432 | Speaker 2: +562992360437

**TRANSCRIPT**

- ▶ **Speaker 1** Good evening, my name is Jessica, what can I do for you?
- ▶ **Speaker 2** Yes, hello Jessica you speak with Mr. Diaz I need to know which **insurance plans** are available for a 60 year old ex marine?
- ▶ **Speaker 1** Glad to meet Mr. Diaz, we have some **awesome insurance plans** for ex marines, in this case do you have dependants?
- ▶ **Speaker 2** Great news! Yes indeed, we have to consider my wife, Evelyn and my older kid, Stephen...
- ▶ **Speaker 1** Understood, sir, **please share with me yours wife and son lds?**
- ▶ **Speaker 2** Evelyn's ID number is: 445.677.987-0
- ▶ **Speaker 1** Correct...
- ▶ **Speaker 2** My son's ID number is: 245.977.543-0
- ▶ **Speaker 1** Excelent, in **which state** do you live, sir?
- ▶ **Speaker 2** Alabama...
- ▶ **Speaker 1** Nice place to live my the way...
- ▶ **Speaker 2** Hahaha, you can bet on it Jessica...
- ▶ **Speaker 1** So, in your case Mr Diaz, **Newtown Life** Insurance company can offer immediately 3 different **insurance plans...**
- ▶ **Speaker 2** Can you tell me the differences between each plan, Jessica?
- ▶ **Speaker 1** Our plans are divided in **health, Life** and Gold....

### Canales separados

- ▶ **Speaker 1** Good evening, my name is Jessica, what can I do for you?
- ▶ **Speaker 2** Yes, hello Jessica you speak with Mr. Diaz I need to know which **insurance plans** are available for a 60 year old ex marine?



## 8. Configurador de Topics

El Configurador de Topics permite crear grupos de interés recurrente para cada cliente y agregar palabras o grupo de palabras para mejorar la percepción de *Adportas ASRkall* en relación a estos términos específicos de cada vertical de negocios.

| N° | EXTENSION | DESCRIPTION           | MAC(DEVICENAME) | BRANCH OFFICE | NOTICE |
|----|-----------|-----------------------|-----------------|---------------|--------|
| 1  | 0001      | test2                 | 000000000002    | Adportas      | -      |
| 2  | 2330      | mediasense2           | sep000000000000 | Adportas      | -      |
| 3  | 2332      | mediasense3           | sep000000000002 | Adportas      | -      |
| 4  | 2334      | mediasense            | sep000000000004 | Adportas      | -      |
| 5  | 4503      | 4503 - Sandra Alvarez | sep001b54946501 | Adportas      | -      |
| 6  | 4520      | Daniel                | 00cae5415c3d    | Adportas      | -      |
| 7  | 4520      | Daniel                | sep00cae5415c3d | Adportas      | -      |
| 8  | 4522      | Francisco             | sep40a6e8525efd | Adportas      | -      |
| 9  | 4523      | CIPC-Felipe           | cipcuser0001    | Adportas      | -      |
| 10 | 4589      | CIPC-Mauricio         | cipcuser0008    | Adportas      | -      |



### 9. Vista General Sentiment Analysis

La funcionalidad de sentiment analysis permite detectar a través de las palabras utilizadas, el tipo de sentimiento que está involucrado en cada conversación, los mismos son evidenciados por colores y notas para evaluación del agente, cliente y de la llamada.

Newtown

Help thank you good news

Zoom

0:00:20 / 0:01:29
ID Grabacion: 264610
Speaker 1: +5511991469432 | Speaker 2: +562992360437

**SENTIMENT SCORE**

**7,5**

Agent Score

+

**5**

Client Score

=

**6,25**

Call Total Score

**TOPICS**

Positive Statements (6)
 Resolution Indicators (7)
 Thankfulness (4)

**KEYWORDS**

help
thank you
good news

**TRANSCRIPT**

- ▶ **Speaker 1** I wanna tell you how much I need your help!!!
- ▶ **Speaker 2** Of course, what can I do for you?
- ▶ **Speaker 1** I want to change my life insurance plan, for a more complete one, is that possible?
- ▶ **Speaker 2** For sure, we can upgrade your actual plan, Mrs. Johnson...
- ▶ **Speaker 1** Oh my gosh, good news!
- ▶ **Speaker 2** But first I need to know your plan's ID...
- ▶ **Speaker 1** yes, 665-31-421
- ▶ **Speaker 2** Thank you! very much!!!



## 10. Vista conversación positiva

Cuando el sistema detecta palabras positivas, muestra las mismas en tono verde en ambos canales (agente y cliente).

**TRANSCRIPT**

- ▶ Speaker 1 Thanks for waiting Armando...
- ▶ Speaker 2 2, Here I am...!
- ▶ Speaker 1 Well, after double checking, I can **confirm** you have been **upgraded**
- ▶ Speaker 2 **Eurekaaaa...**
- ▶ Speaker 2 Which are next steps?
- ▶ Speaker 1 We need to define where and when you want to go to the doctor
- ▶ Speaker 2 Mmmmm, that's a hard one, I don't like doctors!! **Hahaha**
- ▶ Speaker 1 But maybe next week will be fine
- ▶ Speaker 2 Tuesday?
- ▶ Speaker 1 **Better** on Thursday...
- ▶ Speaker 2 Afternoon?
- ▶ Speaker 1 Ok
- ▶ Speaker 2 15:30 hrs?
- ▶ Speaker 1 **Perfect for me...**
- ▶ Speaker 2 In thar case, I am scheduling your appointment and sending via email
- ▶ Speaker 1 Wow that is **very kind** from you...
- ▶ Speaker 2 No worries, we are here to **better assist** you when possible.....

## 11. Vista conversación negativa

Cuando el sistema detecta palabras negativas, muestra las mismas en tono rojo en ambos canales (agente y cliente).

**TRANSCRIPT**

- ▶ Speaker 1 Somebody is **lying** right now...
- ▶ Speaker 2 How come?
- ▶ Speaker 1 I was told my subscription plan was **expired** last month, and it's not....
- ▶ Speaker 2 Really?
- ▶ Speaker 1 For sure, this is truly **unbelievable**, your's is a **shitty** client's service desk....
- ▶ Speaker 2 Please let me check what went wrong, Mr.?
- ▶ Speaker 1 You don't even know my name? **Ridiculous...**
- ▶ Speaker 2 I have a problem on CRM tool roght now sir...
- ▶ Speaker 1 Should have suppose this company does not **nothing working** properly...
- ▶ Speaker 1 I want to **cancel my health plan**, I am sick and tire...
- ▶ Speaker 2 Is there anything we can do in order to change your mind?
- ▶ Speaker 1 Yes, **go to hell.....!!!!**





## 12. Vista conversación completa

Toda transcripción utilizando el sentiment analysis, tendrá las palabras positivas y negativas destacadas en los colores verde y rojo por canal separado (agente y cliente), lo que permite una rápida visualización para supervisores de área.

**TRANSCRIPT**

- Speaker 1 1. Very **sorry to hear** that...
- Speaker 2 Well, I am telling you **the truth** no email ever came noticing this issue...
- Speaker 1 **Really strange situation**. Mr. Collins. Do you have another email adress?
- Speaker 2 No i don't, **I hate internet**...!!!!
- Speaker 1 Ok, maybe your wife has?
- Speaker 2 Are you **kidding me**? My wife **died last year, shame on you!!!**
- Speaker 1 **Really sorry to hear** this, please accept my very sorry...
- Speaker 2 No problem, I should have **imagine**...
- Speaker 1 Imagine what?
- Speaker 2 You are a unprepare agent....
- Speaker 1 Me? Unprepare? You have no ideia about me sir....
- Speaker 2 **Sorry for that, my apologies**...
- Speaker 1 No problem, **thanks for apologising**...

## 13. Búsqueda por tipo de llamada

El buscador permite realizar consultas por filtros como el tipo de sentimiento por llamada, agente y fechas.

Los gráficos que muestra el sistema permiten evaluar cada llamada individualmente por agente o cliente y emitir notas inclusive para la llamada a modo general.

2023/01/21 - 2023/02/10

Call - Duration Greater than

Positive Calls  
Negative Calls  
Neutral Calls

Per Agent  
Per Client  
Per Group  
Per Number

[Search](#)

[+ Add filters](#)

Extension number: 2432

● NEGATIVE
● NEUTRAL
● POSITIVE

OVERVIEW
SENTIMENT
TOPICS
CALLS

CALLS

**74**

+66%

NEGATIVE

**5**

+23%

NEUTRAL

**28**

+23%

POSITIVE

**8**

+18%



### 15. Gráfico desempeño por agente para evaluación interna.

La solución permite buscar por agente y fechas para así tener una evaluación automática del desempeño del colaborador en relación a la cantidad de llamadas positivas, negativas y neutras.

